

# 服务质量管理体系 SLM

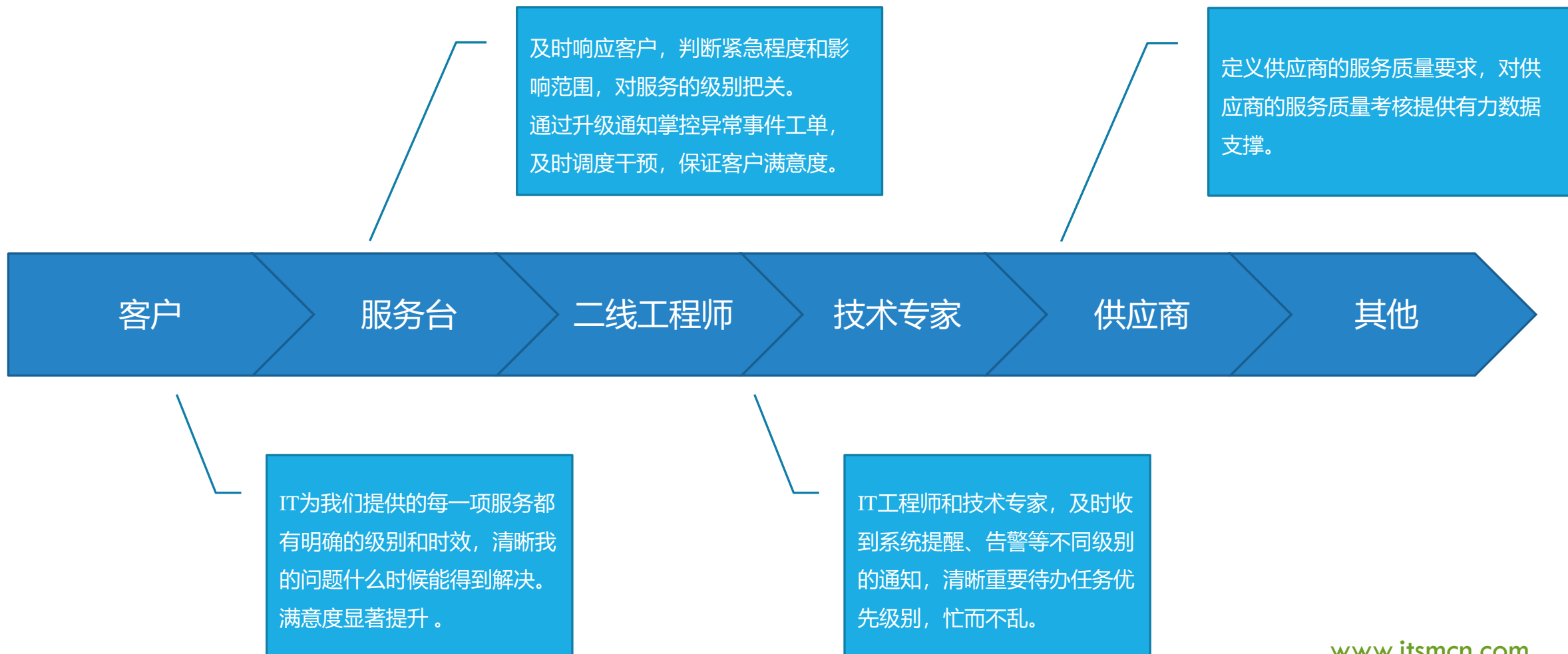
SLA服务级别管理 和 OLA运营级别管理  
功能价值和使用效果

# 服务质量管理体系 SLM

SLA “服务级别管理”是指企业在可以接受的成本条件下，就 IT 服务的质量所做出的包括谈判、定义、评估、管理、改进等在内的一系列管理活动。在一个组织里，进行服务级别管理是非常必要的。组织需要利用 IT 服务来支持业务的发展，而 IT 服务则需要 SLM 来保证其服务有效：SLM 能够定义 IT 服务的级别，建立服务水平监督体系，来保证服务达到规定的水平等级，即使服务失败，也可以正确分析原因，帮助公司做出正确的应对决策。

[ServiceHot ITSM](#)服务质量管理SLM，提供服务级别管理（SLA）和运营级别管理（OLA）两个部分。通过这两个模块为IT运维管理构建起一套严谨的IT服务质量管理体系，该功能可以定义复杂的IT团队运营时间，定义服务台、服务请求、事件管理、问题管理、变更管理等IT流程的响应时间与处理时间，采用四层升级告警机制，为用户、工程师、服务台、小组长、经理、管理者等不同级别的人员提供通知、预警、超时告警、严重超时告警等四种级别通知方式。

# ServiceHot SLM 意义

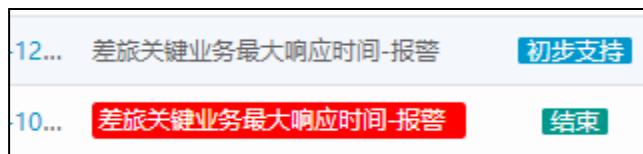
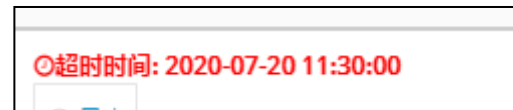
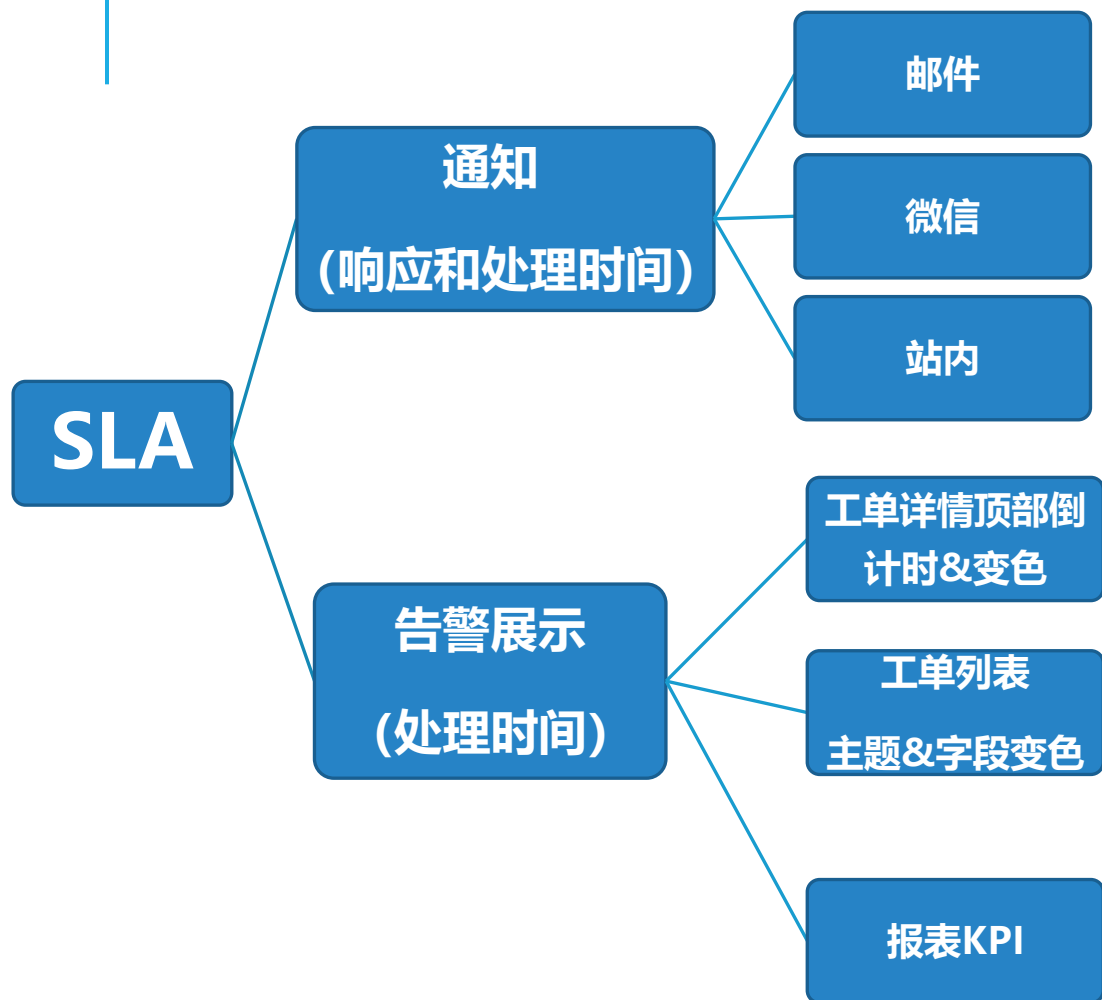


# SLA保障整体的服务时效

## OLA精确到每个环节的服务时效



## ➤ SLA 通知与告警展示方式

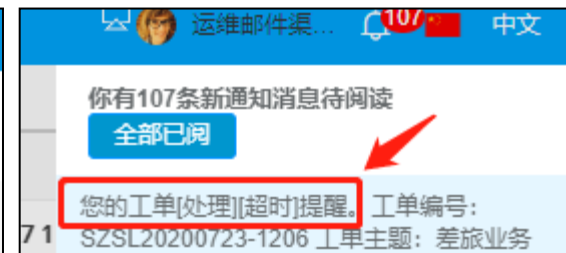
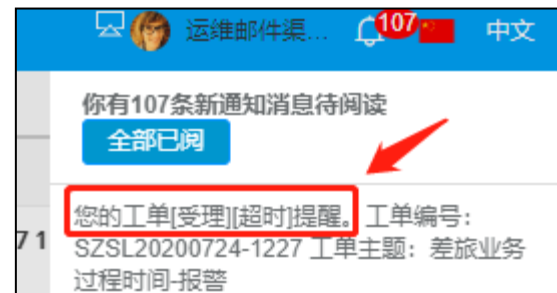
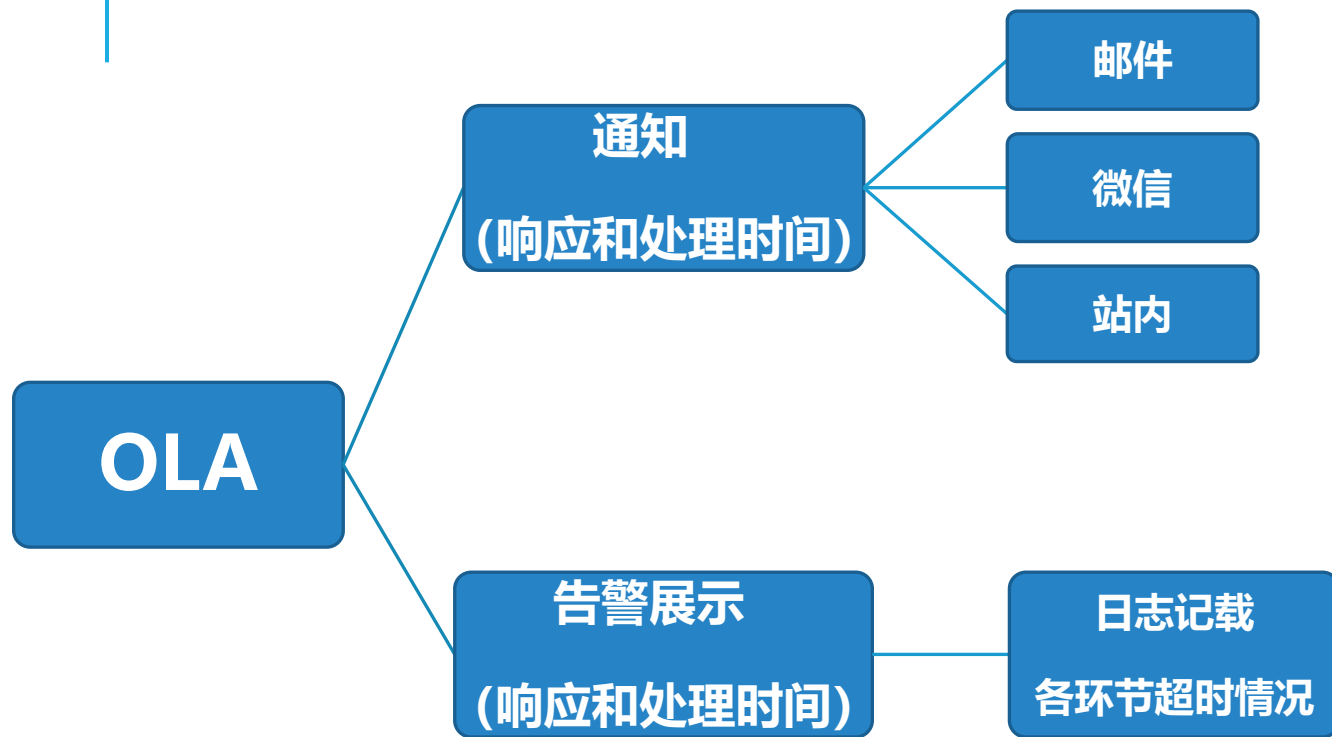


超时时间	优先级	超时状态
2020-07-...	中	严重超时
	中	未超时
2020-07-...	低	已超时

事件工单个人报表数据

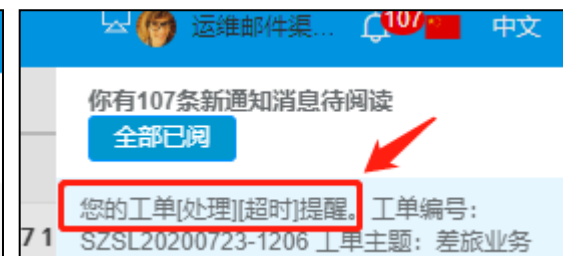
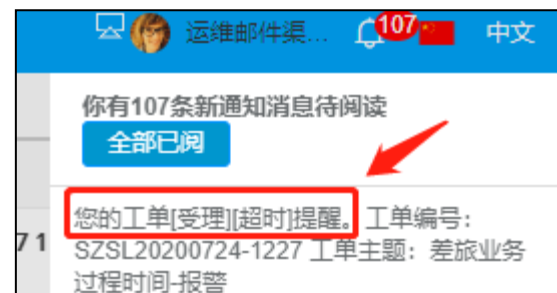
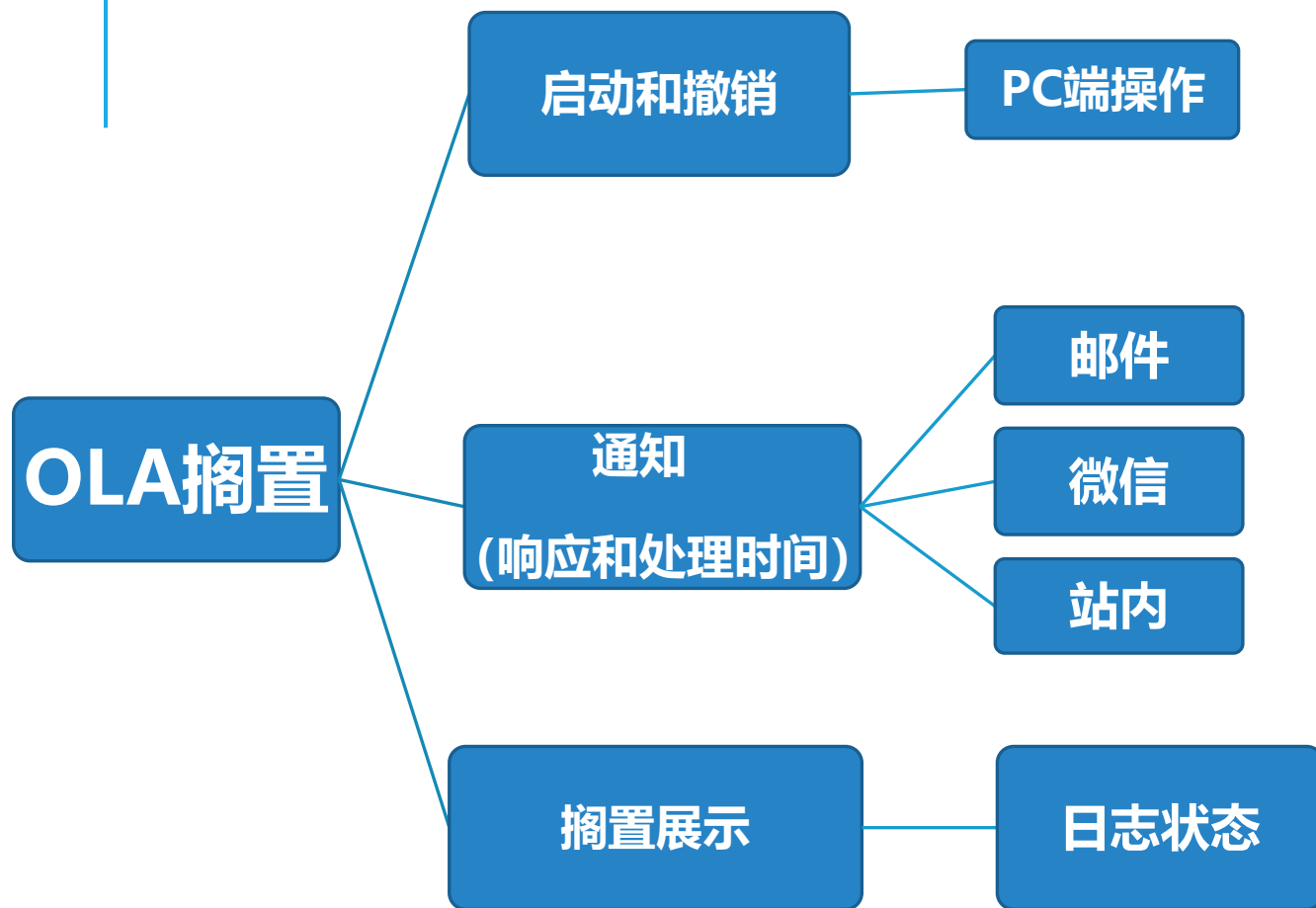
转单数	转单率	超时数	超时率
2	0.56%	36	10.11%
0	0%	30	19.74%

## ➤ OLA 通知与告警展示方式



<p><b>解决和恢复</b></p> <p>操作人: 张杰</p> <p>接收时间: 2020-07-17 09:06:13</p> <p>受理时间: 2020-07-20 10:24:16</p> <p>离开时间: 2020-07-20 10:24:45</p> <p>停留时长: 3小时</p> <p>响应超时标识: 超时</p> <p>处理超时标识: 超时</p>
<p><b>调查与诊断</b></p> <p>操作人: 廖伟凯</p> <p>接收时间: 2020-07-17 08:55:45</p> <p>受理时间: 2020-07-17 08:59:11</p> <p>离开时间: 2020-07-17 09:06:13</p> <p>停留时长: 10分钟</p> <p>处理超时标识: 超时</p>

## ➤ OLA 搁置的通知与告警展示方式



搁置工单：SLA和OLA都会暂停

## OLA & SLA 计算规则

OLA响应时长=【受理时间】-【接收时间】

OLA处理时长=【离开时间】-【接收时间】

SLA响应时长=【受理时间】-【接收时间】

SLA处理时长= (结束环节-接收时间) - (开始环节-接收时间)

- **结束**  
 接收时间: 2020-07-23 19:00:00  
 处理意见: 自动关单
- **确认关闭**  
 操作人: 运维邮件渠道  
 接收时间: 2020-07-21 18:53:22
- **解决和恢复**  
 操作人: 张杰  
 接收时间: 2020-07-21 10:18:17  
 受理时间: 2020-07-21 18:52:36  
 离开时间: 2020-07-21 18:53:22  
 停留时长: 7小时  
响应超时标识: 超时  
处理超时标识: 超时
- **调查与诊断**  
 操作人: 刘小平  
 接收时间: 2020-07-20 16:32:01  
 受理时间: 2020-07-21 10:18:17  
响应超时标识: 超时  
处理超时标识: 超时
- **初步支持**  
 操作人: 严钢  
 接收时间: 2020-07-20 16:10:06  
 受理时间: 2020-07-20 16:31:48  
 离开时间: 2020-07-20 16:32:01  
 停留时长: 22分钟



## 服务流程条目与关联的级别 – 服务条目中配置关联的SLA与OLA

IT服务管理系统

工作台 \* 所有工单 \* 服务条目 \*

模糊查询:  Q 查询 + 新增 修改 删除 业务系统授权

<input type="checkbox"/>	序号	条目名称	流程模块	条目类型	流程名称	服务级别	运营级别	运营时间	状态
<input checked="" type="checkbox"/>	1	事件管理	事件管理	管控流程	深航商旅事件管理版本:11	事件SLA版本11	事件流程OLA版本11	运营时间	有效

## SLA & OLA 配置界面 – 可配置多种类型告警通知，但系统考核超时时间。

模糊查询:  Q 查询 + 新增 修改 删除 配置 复制

序号	名称	流程	流程版本	状态
<input type="checkbox"/>	1	事件		
<input type="checkbox"/>	2	时间		
<input type="checkbox"/>	3	事件		
<input checked="" type="checkbox"/>	4	事件		
<input type="checkbox"/>	5	问题		
<input type="checkbox"/>	6	服务		

**配置告警策略** ✕

策略类型	累计计时	优先级	配置
首次响应计时			
处理计时			

**修改SLA告警** ✕

类型:  普通  告警  超时  严重超时

目标时间:  分钟

通知信息:

通知对象:  请求人  创建人  负责人  小组长  经理

指定通知人员:  +

备注:

SLA配置界面

✓ 保存 ✕ 取消

模糊查询:  Q 查询 + 新增 修改 删除 配置 复制

序号	名称	流程	流程版本	状态
<input type="checkbox"/>	1	事件		
<input type="checkbox"/>	2	时间		
<input type="checkbox"/>	3	事件		
<input type="checkbox"/>	4	事件		
<input type="checkbox"/>	5	问题		
<input checked="" type="checkbox"/>	6	服务		

**配置告警策略** ✕

**修改OLA告警** ✕

目标时间:  分钟

类型:  普通  告警  超时  严重超时

通知对象:  请求人  创建人  负责人  小组长  经理

指定通知人员:  +

通知信息:

备注:

OLA配置界面

✓ 保存 ✕ 取消

## SLA 服务级别配置-起止环节配置

Servicehot

IT服务管理系统1

工作台 流程配置 服务级别

模糊查询:  查询 + 新增 修改 删除 配置 复制

<input type="checkbox"/>	序号	名称	流程
<input checked="" type="checkbox"/>	1	问题管理流程服务级别	
<input type="checkbox"/>	2		
<input type="checkbox"/>	3		变更管理流程
<input type="checkbox"/>	4		
<input type="checkbox"/>	5		
<input type="checkbox"/>	6		
<input type="checkbox"/>	7		

**修改服务级别** ×

状态: YES

\*名称:

\*流程:

\*开始环节:

\*结束环节:

工作台 32  
发起流程 8  
工单列表  
我提交的  
待办工单  
经办工单  
组织工单  
所有工单  
认领工单 0  
知识库  
资产配置

## SLA 服务级别配置-超时时间

工作台 × 所有工单 × 流程配置 × 服务级别 ×

模糊查询:  Q 查询 + 新增 ✎ 修改 🗑 删除 ⚙ 配置 📄 复制

<input type="checkbox"/>	序号	
<input type="checkbox"/>	1	事件SLA版本9
<input type="checkbox"/>	2	时间SLA版本10
<input type="checkbox"/>	3	事件SLA版本8
<input checked="" type="checkbox"/>	4	事件SLA版本11
<input type="checkbox"/>	5	问题SLA
<input type="checkbox"/>	6	服务请求

### 配置告警策略

策略类型	累计计时	优先级	配置
首次响应 计时	<input type="checkbox"/>	低	超时120分钟 × <span>+</span>
		中	超时60分钟 × <span>+</span>
		高	超时20分钟 × <span>+</span>
		紧急	超时20分钟 × <span>+</span>
处理计时	<input type="checkbox"/>	低	超时1410分钟 × <span>+</span>
		中	超时540分钟 × <span>+</span>
		高	超时270分钟 × <span>+</span>
		紧急	超时60分钟 × <span>+</span>

## OLA 运营级别-配置流程各环节的超时时间

IT服务管理系统

工作台 × 所有工单 × 流程配置 × 运营级别 ×

模糊查询:  Q 查询 + 新增 修改 删除 配置 复制

<input type="checkbox"/>	序号		配置告警策略
<input type="checkbox"/>	1	事件流程OLA版本10	> 初步支持
<input type="checkbox"/>	2	问题OLA	∨ 调查与诊断
<input type="checkbox"/>	3	服务请求	∨ 解决和恢复
<input type="checkbox"/>	4	事件流程OLA版本9	∨ 确认关闭
<input type="checkbox"/>	5	事件管理	
<input checked="" type="checkbox"/>	6	事件流程OLA版本11	

## OLA 运营级别-响应和处理时间配置

v 初步支持			
策略类型	累计计时	优先级	
响应计时	<input type="checkbox"/>	低	超时120分钟 ✖
		中	超时60分钟 ✖
		高	超时20分钟 ✖
		紧急	超时20分钟 ✖
处理计时	<input type="checkbox"/>	低	超时1410分钟 ✖
		中	超时540分钟 ✖
		高	超时270分钟 ✖
		紧急	超时60分钟 ✖

v 调查与诊断			
策略类型	累计计时	优先级	
响应计时	<input type="checkbox"/>	低	超时120分钟 ✖
		中	超时60分钟 ✖
		高	超时20分钟 ✖
		紧急	超时20分钟 ✖
处理计时	<input type="checkbox"/>	低	超时1410分钟 ✖
		中	超时540分钟 ✖
		高	超时270分钟 ✖
		紧急	超时60分钟 ✖

配置告警策略			
v 解决和恢复			
策略类型	累计计时	优先级	
响应计时	<input type="checkbox"/>	低	超时120分钟 ✖
		中	超时60分钟 ✖
		高	超时20分钟 ✖
		紧急	超时20分钟 ✖
处理计时	<input type="checkbox"/>	低	超时1410分钟 ✖
		中	超时540分钟 ✖
		高	超时270分钟 ✖
		紧急	超时60分钟 ✖